

چگونگی شفاف‌سازی طرح‌ها و خدمات پلیس برای جامعه

علی کریمی خوزانی*

چکیده:

شفاف‌سازی طرح‌ها و خدمات پلیس با هدف کارایی و اثربخشی فعالیت پلیس در اجرای مأموریت‌ها و هم‌چنین ارتقای وجهه عمومی پلیس در منظر مردم به منظور افزایش مشروعیت حضور پلیس در عرصه جامعه مورد توجه این سازمان می‌باشد. پلیس با شفافیت طرح‌ها و خدمات خود، کمک و حمایت مردم را در اجرای نظم و امنیت کسب نموده و تعامل خود را با جامعه افزایش می‌دهد. سئوالی که در این جا مطرح می‌شود این است که شفافیت طرح‌ها و خدمات انتظامی چگونه تحقق می‌یابد؟ با توجه به حیطة عملکرد پلیس که کلیت جامعه را در بر می‌گیرد، شفاف‌سازی طرح‌ها و خدمات انتظامی شامل مستند و مکتوب نمودن خدمات و طرح‌های پلیسی و اطلاع رسانی آن به کلیت جامعه است. به عبارت دیگر مستند کردن خدمات و طرح‌های انتظامی و اطلاع رسانی آن شیوه‌ای است که جهت شفاف نمودن طرح‌ها و خدمات انتظامی در این مقاله معرفی می‌شود.

کلید واژه‌ها:

طرح‌های انتظامی، خدمات انتظامی، پلیس جامعه محور، اطلاع رسانی، شفاف‌سازی، رضایت‌مندی مردم، اقتدار پلیس.

* پژوهشگر دفتر تحقیقات کاربردی مع ط.ب.ب ناجا

مقدمه

پلیس ایران در روند تحولات خویش در دوره‌های اخیر (از دوره قاجار تا پایان عصر استبدادی)، به دلیل شکاف و جدایی عمیق دولت و ملت و الگوی استبدادی حکومت، به‌طور واقعی نتوانسته بود پیوند و ارتباط خود را با بدنه اجتماع و مردم برقرار سازد از این‌رو به رغم خدماتی که بسیاری از کارکنان زحمتکش پلیس در طی سالیان گذشته انجام داده‌اند، همواره فاصله قابل توجهی بین مردم و پلیس وجود داشت و اغلب مردم، پلیس را مایه آرامش و امنیت خاطر نمی‌دانسته‌اند. این مسأله تا دوره‌های اخیر نیز تداوم پیدا کرده است. (معاونت اجتماعی ناجا، ۱۳۸۳، ص ۱۵). در عصر حاضر تئوری پردازان پلیس برای رفع این مشکل نظریه پلیس جامعه محور را مطرح کردند. این نظریه به دنبال آن است تا پلیس را از یک نیروی صرف حکومتی به یک نیروی مردمی که در فکر حل مشکلات شهروندان و رفع نگرانی‌های آنان است، مبدل سازد.

رویکرد جامعه محوری پلیس یک نوع راهبرد پلیسی است که بر دو پایه اصلی استوار است: اولین پایه راهبرد را لزوم برقراری تعامل پلیس با ارکان مختلف جامعه به منظور امکان خدمت‌گذاری بهتر به مردم تشکیل می‌دهد. این امر اشاره به خاستگاه اصلی سازمان پلیس دارد سازمانی برخاسته از مردم و برای مردم. در این مفهوم پلیس به منزله سازمانی است که از بطن مردم و برای خدمت‌گذاری به مردم برخاسته است.

دومین پایه راهبرد جامعه محوری پلیس، عمومی تلقی کردن مقوله نظم و امنیت اجتماعی است. بدین معنی که پلیس نه می‌خواهد و نه می‌تواند که به تنهایی نظم و امنیت را در جامعه برقرار نماید. بلکه این سازمان در جهت برقراری نظم و امنیت در جامعه نیازمند واقعی کمک و حمایت مردمی است. (وروائی، ۱۳۸۴، صص ۲۰-۱۹).

اما این که پلیس چگونه می‌تواند کمک و حمایت مردم را در اجرای نظم و امنیت جلب نماید و تعامل خود را با جامعه افزایش دهد، نظریات مختلفی در این خصوص طرح می‌گردد. یکی از آن‌ها، که چگونگی عملیاتی کردن آن محور بحث این مقاله است، شفاف‌سازی طرح‌ها و خدمات پلیس می‌باشد.

چارچوب این مقاله به این شکل می‌باشد، در ابتدا به منظور احصای مفهوم شفاف‌سازی طرح‌ها و خدمات انتظامی، ضرورت‌ها و اهداف آن و چستی و چرایی شفاف‌سازی طرح‌ها و

خدمات را مطرح می‌گردد و در ادامه چگونگی شفاف‌سازی طرح‌ها و خدمات انتظامی تشریح می‌شود.

چیستی و چرایی شفاف‌سازی طرح‌ها و خدمات انتظامی

منظور از شفاف‌سازی خدمات، ارائه امور مربوط به مستندات، روش کار و ... از طریق کلیه وسایل عمومی، رسانه‌ها، موسسات، فنون و طرق مختلف تولید نشر اطلاعات توسط دستگاه‌ها و مراکز اطلاعاتی است. (سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، ۱۳۸۴، ص ۱۳۲) با توجه به حیثه عملکرد پلیس که کلیت جامعه را در بر می‌گیرد، شفاف‌سازی طرح‌ها و خدمات انتظامی شامل مستند و مکتوب نمودن خدمات و طرح‌های پلیسی و اطلاع‌رسانی آن به کلیت جامعه است.

اما این که به چه دلایلی پلیس به دنبال شفاف‌سازی طرح‌ها و خدمات خود می‌باشد را می‌توان بر حول دو محور مطرح کرد:

۱- افزایش کارایی و اثربخشی پلیس در اجرای ماموریت‌ها:

با شفاف‌سازی طرح‌ها و خدمات انتظامی، پلیس ماموریت‌های خود را می‌تواند با اثربخشی و کارایی بیشتری انجام دهد؛ دلایل این امر را می‌توان به شرح ذیل برشمرد:

الف) کاهش تعارضات اجتماعی پلیس:

پلیس، قسمتی از فعالیت‌هایش و کسانی که با آن‌ها روبروست با سایر مشاغل تفاوت بارزی دارد. پلیس عمدتاً با کسانی روبروست که متهم به ارتکاب جرمند و در واقع پلیس در محیطی کار می‌کند که در آن احتمال حمله، تهاجم، ضرب و جرح و ترور شدن به نحو موثری موجود است. پلیس به‌طور غیر مستقیم به جامعه خدمت می‌کند ولی با تعقیب و بازداشت و جریمه نمودن برای خود دشمنان بسیاری را تدارک می‌بیند و چنان چه جامعه به‌علت فقدان اطلاعات درک نکند که پلیس غیر مستقیم مشغول خدمت به آن‌هاست فقدان حمایت جامعه، خطرات پلیس بودن را افزون خواهد نمود و در نتیجه وقتی پلیس حمایت اجتماعی را احساس ننماید تمایل به انجام وظیفه و مسئولیت را از دست می‌دهد.

(میرشفیعیان، ۱۳۵۹، ص ۱۲۰) به عبارت دیگر، عدم شفافیت طرح‌ها، از یک طرف پلیس را با مخاطبین خاص مربوط به آن طرح دچار اصطکاک می‌کند (مخاطبین خاص برای نمونه در طرح برخورد با موتورسواران متخلف، موتورسواران می‌باشند) و از طرف دیگر چون معمولاً رفتار پلیس با اعمال قدرت همراه است، اگر مردم به این درک نرسند که این کار پلیس خدمت به آن‌هاست، موضع منفی بر علیه پلیس اتخاذ می‌نمایند. لذا طرحی که انتظار می‌رود با توجه به منافع که عاید جامعه می‌کند، مورد پذیرش جامعه باشد و حمایت مردمی را به دنبال داشته باشد به دلیل عدم شفاف سازی، نتیجه مثبتی عاید پلیس نخواهد کرد. همان طوری که در شکل شماره (۱) نشان داده می‌شود در صورت فقدان حمایت اجتماعی از پلیس، در نهایت کاهش کارآیی و اثربخشی پلیس را شاهد خواهیم بود، این روند با شفاف سازی طرح‌ها و خدمات انتظامی حالت معکوس به خود می‌گیرد

نوع مخاطبان خاص پلیس

احتمال تهاجم احتمال جرح و ترور

در صورت عدم درک جامعه از اقدامات پلیس

فقدان حمایت اجتماعی از پلیس

افزایش فطرات پلیس بودن

عده تمایل به انجام وظیفه در کارکنان پلیس

کاهش کارآیی و اثربخشی پلیس

شکل شماره (۱): چگونگی تاثیر فقدان حمایت اجتماعی بر کاهش کار پلیس

با شفاف سازی طرح‌ها و خدمات انتظامی پلیس می‌تواند اعمال اقتدار خود را از زور صرف به اقتناع مبدل سازد. زیرا شهروندان در حکم مخاطبان اصلی پلیس چنانچه رفتار

پلیس را قانع کننده تلقی کرده و در اثر افزایش درجه آگاهی‌های عمومی و انتظامی به پلیس اعتماد کنند، بیشترین فضا و فرصت برای پذیرش اقتدار پلیس ایجاد شده است. (شاگری، ۱۳۸۱، صص ۹۸-۹۷)

ب) افزایش همکاری و مشارکت مردم با پلیس:

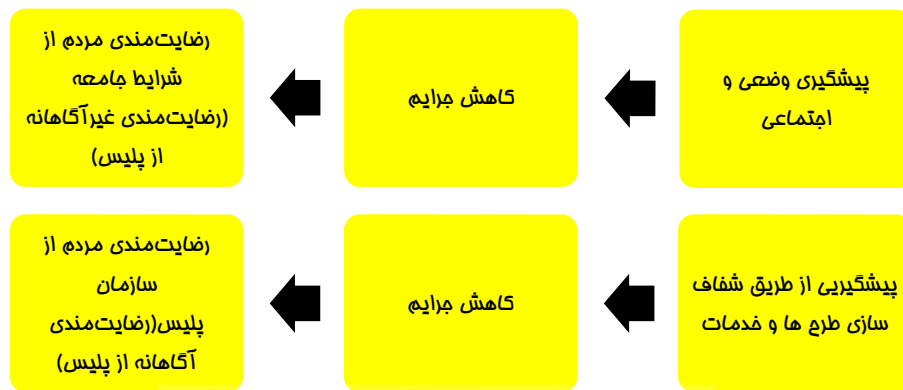
آگاهی مردم از چگونگی کار پلیس باعث می‌شود که همکاری خود را با این دستگاه افزایش داده و حمایت خویش را پشتیبان پلیس در مبارزه با جرائم، دستگیری و تعقیب مجرمین و ارائه خدمات قرار دهند. (میرشفیعیان، ۱۳۵۹، ص ۵۸) مشارکت مردم از این لحاظ حائز اهمیت است که در مأموریت‌های روزانه پلیس مانند تعقیب مجرمان و اجرا نظم و اعمال قانون، مشارکت مردم موجبات ارتقای کارآیی و اثربخشی پلیس می‌گردد از سوی دیگر در ایجاد شرایط پیشگیری از جرم به عنوان یکی دیگر از مأموریت‌های پلیس، چه در پیشگیری وضعی و چه در پیشگیری اجتماعی، پلیس بدون مشارکت مردم و جامعه، ره به جایی نخواهد برد.

۲- ارتقای وجهه عمومی پلیس:

با افزایش کارآیی و اثربخشی پلیس که در نتیجه کاهش تعارضات اجتماعی و هم‌چنین مشارکت مردم به وجود می‌آید، وجهه عمومی پلیس ارتقاء پیدا می‌کند. هم‌چنین شفاف‌سازی طرح‌ها و خدمات انتظامی علاوه بر موارد مذکور، می‌تواند مقبولیت اجتماعی پلیس را به دلایل ذیل با ضریب تصاعدی بیشتری افزایش دهد.

الف) پیشگیری از وقوع جرم:

این نوع پیشگیری که صرفاً با شفاف‌سازی طرح‌ها و خدمات انتظامی حاصل می‌شود، نوع جدیدی از پیشگیری می‌باشد که مشارکت مردم در اجرای آن کمترین تاثیر را داشته ولی بیشترین رضایت‌مندی آگاهانه از پلیس را به دست می‌آورد، در حالی که سایر پیشگیری‌ها تاثیرات کمتری در کسب رضایت‌مندی آگاهانه مردم و جامعه از پلیس دارد.



شکل شماره (۲): تاثیر اقدامات پیشگیرانه پلیس در کسب رضایت‌مندی مردم از پلیس

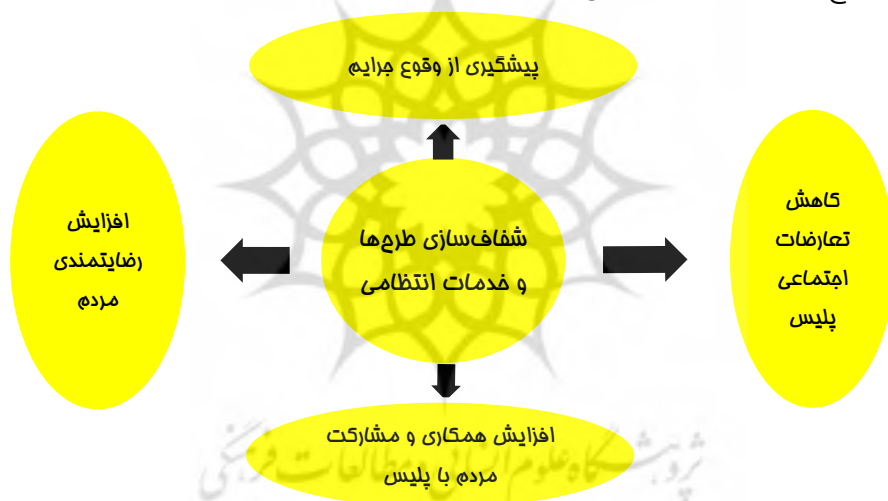
اما این که شفاف‌سازی طرح‌ها و خدمات انتظامی چگونه می‌تواند در پیشگیری از جرم نقش داشته باشد، بدین شرح می‌باشد که در وقوع برخی از جرایم ضعف یا ضعیف‌پنداری مجنی علیه در عدم پیگیری جرم نقش زیادی دارد. از دلایل آن می‌توان اشاره نمود که، یا پیگیری برای جرم دیده از آن چنان ارزشی برخوردار نمی‌باشد که به خواهد وقت و مال خود را صرف آن بکند و یا این که احساس گرفتاری و تحمل مشقت رجوع به پاسگاه و کلافه شدن در راهروهای دادگستری و یا تحقیر شدن در آن محیط‌ها و طولانی بودن و به نتیجه نرسیدن، آنان را از پیگیری جرمی که بر آن‌ها واقع شده باز می‌دارد. این عوامل برای مجرمین امنیت ارتکاب جرم را به ارمغان می‌آورد که در نهایت جامعه را دچار ناامنی می‌کند. (سلیمانپور، ۱۳۸۴، صص ۱۳۲-۱۳۱)

یکی از راه‌های تقلیل این وضعیت، شفاف‌سازی طرح‌ها و خدمات انتظامی می‌باشد، با آگاه‌سازی مردم از چگونگی مراحل، مکان و زمان اجرای خدمت انتظامی و قوانین مرتبط با آن و ...، مردم آموزش دیده و از نظر ذهنی توانمند می‌شوند. لذا با توانمندسازی در نتیجه آگاهی حاصل از شفاف‌سازی پلیس، مردم در هر جرمی حتی کوچک می‌دانند برای شکایت چه مرحله‌ای را در کلانتری و پاسگاه طی نمایند و در نتیجه مسیر را دشوار، پیچیده و غیر قابل پیش‌بینی تصور نمی‌کنند که از شکایت صرفه نظر نمایند. این عامل کاهش جاذبه‌های جرم برای مجرمین به همراه داشته و نقش موثری در پیشگیری از وقوع جرم برعهده دارد.

دیگر این که در شرایط عدم شفافیت و یا شفاف‌سازی ناقص، امکان تخلف کارکنان وجود دارد، ولیکن برای نمونه با شفاف نمودن مدارک و هزینه مورد نیاز برای دریافت خدمت و هم‌چنین مشخص شدن نوع و میزان جریمه پرداختی در طرح‌های انتظامی، این احتمال به مراتب کاهش می‌یابد.

ب) افزایش رضایت‌مندی مردم:

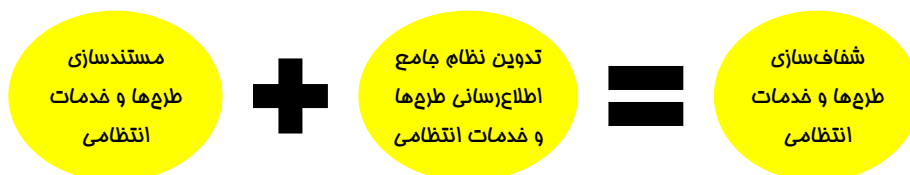
ارائه خدمات سریع‌تر به مردم، جلوگیری از سردرگمی مراجعین به واحدها، تسهیل و تسریع در امر پاسخگویی که همگی آن‌ها باعث افزایش ضریب رضایت‌مندی مردم می‌شود از نتایج شفاف‌سازی خدمات می‌باشد.



شکل شماره (۳): اهداف شفاف‌سازی طرح‌ها و خدمات انتظامی در شمای کلی

چگونگی شفاف‌سازی طرح‌ها و خدمات انتظامی

برای شفاف‌سازی طرح‌ها و خدمات لازم است دو کار عمده صورت گیرد: در مرحله اول با احصاء کردن عناوین خدمات و طرح‌ها، مستندات مربوط به هر عنوان خدمت یا طرح را به‌طور جداگانه جمع‌آوری و مکتوب نموده و در مرحله بعد با تدوین نظام جامع اطلاع‌رسانی بهترین زمان و شیوه اطلاع‌رسانی با توجه به نوع محیط و مخاطب انتخاب می‌کنند.



شکل شماره (۴): چگونگی شفاف‌سازی طرح‌ها و خدمات انتظامی در شمای کلی

الف) مستندسازی طرح‌ها و خدمات انتظامی و ملاحظات مربوط به آن:

بعد از احصای عناوین خدمات و طرح‌های انتظامی که اولین گام در مستندسازی می‌باشد، برای هر عنوان خدمت و یا هر عنوان طرح، به‌طور جداگانه موارد ذیل تهیه و تدوین می‌گردد:

- ۱- فلسفه اجرای طرح و یا ارائه خدمت؛
- ۲- مخاطبان و خدمت گیرندگان اصلی؛
- ۳- مقررات و قوانین مربوطه؛
- ۴- تعیین حیطه وظایف و اختیارات پلیس در روش‌های مشترک. در روش‌های مشترک پلیس با سایر سازمان‌ها مانند ارائه خدماتی که معمولاً بین پلیس به‌عنوان ضابط قضایی با دادگستری مشترک است، حیطه وظایف و اختیارات پلیس در خصوص آن خدمت یا طرح کاملاً مشخص شده تا از وظایف و اختیارات طرف مقابل قابل تفکیک باشد؛
- ۵- تبیین مسئولیت مردم؛
- ۶- محل‌های اجرای طرح و یا مکان‌های ارائه خدمت؛
- ۷- زمان‌بندی اجرای طرح و یا زمان‌های ارائه خدمت و مدت زمان انتظار دریافت خدمات؛
- ۸- مدارک و هزینه‌های مورد نیاز برای دریافت خدمات و یا میزان جریمه برای متخلفان در طرح‌های انتظامی؛
- ۹- شرح روش انجام کار و مراحل آن به‌صورت گام به گام.

البته با توجه به وجود قواره‌های مستندسازی نیروی انتظامی می‌توان چارچوب مستندسازی را بر اساس قواره‌های موجود قرار داد. نیروی انتظامی در سال ۱۳۷۶ اولین قواره مستندسازی با عنوان قواره روش جاری برای کلیه رده‌های نیروی انتظامی را ابلاغ کرد. (شکل ۵)

قسمت اول قواره	قسمت دوم قواره
۱- هدف	۱- موضوع
۲- منظور	۲- مفاهیم و اصطلاحات
۳- ماموریت	۳- قوانین و مقررات
۴- شرح وظایف	۴- نحوه اجرا
	۵- دستورات هماهنگی
	۶- روند نما (فلوچارت)

شکل شماره (۵): قواره مستندسازی نیروی انتظامی (روش جاری) در سال ۱۳۷۶

در ادامه در سال ۱۳۸۶ به منظور بهبود و تعالی قواره مستندسازی موجود، قواره جدیدی تهیه و صرفاً به گیرندگان ردیف یکم ابلاغ شد. در حال حاضر بر اساس قواره جدید (شکل شماره ۶) رده‌های مربوط در ردیف یکم گیرندگان به مستندسازی خدمات خود مشغول می‌باشند. این گونه مستندسازی بیشتر جنبه درونی دارد و صرفاً در سطح خدمات ستاد انجام می‌شود و کمتر با هدف شفاف‌سازی تهیه می‌گردند. (کریمی خوزانی و گودرزی، ۱۳۸۷) ولیکن با گسترده کردن ابلاغیه به گیرندگان ردیف‌های چهارگانه و التزام رده‌ها به شفاف‌سازی، می‌توان انتظار مثبتی از این مستندات تهیه شده، داشت. به عبارت دیگر رده‌ها ملزم شوند بعد از مستندسازی، اطلاع‌رسانی مستندات را در دستور کار خود قرار دهند.

البته در تدوین مستندات باید واقع‌گرایانه عمل کرد و آنچه واقعاً هست به رشته تحریر درآید؛ چراکه پلیس با این اقدام به دنبال تبلیغ و کسب وجه مثبت برای خود نمی‌باشد. پس اگر در صحنه عمل به گونه‌ای رفتار شود که خلاف مواردی است که اطلاع‌رسانی شده، نتیجه معکوس حاصل خواهد شد. در نتیجه اگر حدود استاندارد زمان دریافت خدمت مشخص شده و اطلاع‌رسانی گردیده، باید در اکثر مواقع قابل برآورده شدن باشد.

به روز نگه داشتن اطلاعات، مورد دیگری است که در مستند سازی به آن توجه می‌شود، مستندات باید به‌طور منظم مورد بازنگری و اصلاح قرار گیرند. این بازنگری ممکن است به‌صورت برنامه‌ریزی شده از قبل مشخص شده و یا این‌که بر اثر اتفاق افتادن یک رشته وقایع انجام شود. (عالم تبریز، ماهریان و عزیزی، ۱۳۸۴، ص ۱۷۷).

<p>صفحه دوم (فصل اول کلیات)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ماموریت - موضوع یا وظیفه - هدف - تعاریف و اصطلاحات - مدود و شمول - قدمت گیرندگان یا مخاطبین (روش) 	<p>صفحه اول</p> <ul style="list-style-type: none"> - عنوان (روش) - مقدمه 	<p>صفحه جلد</p> <ul style="list-style-type: none"> - عنوان - وامد سازمان تهیه کننده
<p>صفحه چهارم (فصل سوم پیوست‌ها)</p> <ul style="list-style-type: none"> - تصویر مستندات قانونی - تصویر فرم‌ها و دفاتر 	<p>صفحه سوم (فصل دوم اجرای روش)</p> <ul style="list-style-type: none"> - سیر مراحل انجام کار (فعالیت، متمدی انجام کار، زمان تقریبی، شماره یا عنوان فرمی که در هر مرحله بکار می‌رود). - مستندات قانونی 	

شکل شماره (۶): قواره مستند سازی نیروی انتظامی در سال ۱۳۸۶

دیگر این‌که باید انتظار داشت که با اطلاع رسانی خدمات، تقاضا برای دریافت خدمت رشد قابل توجهی داشته باشد مثلاً در صورتی که مراحل انجام شکایات و انواع مختلف آن در کلانتری و پاسگاه‌ها به خوبی احصا و اطلاع رسانی شده باشد متقاضیان تشکیل پرونده مرتبط با شکایات در کلانتری و پاسگاه افزایش می‌یابند و در صورتی که آمادگی برای افزایش حجم کار در کلانتری و پاسگاه‌ها به‌وجود نیامده باشد، نتیجه عکس حاصل خواهد شد.

ب) تدوین نظام جامع اطلاع‌رسانی طرح‌ها و خدمات انتظامی

اقدامات پراکنده و مقطعی انجام شده که تاکنون به‌عنوان اطلاع‌رسانی طرح‌ها و خدمات انتظامی انجام شده‌اند، اولاً در چارچوب شفاف‌سازی بر طبق الگوی که در این مقاله معرفی شده است نبوده، چراکه بدان اشاره شد، شفاف‌سازی دارای دو مرحله است (شکل شماره (۴)). مرحله اول مستند کردن طرح‌ها و خدمات انتظامی است که در حقیقت به استاندارد سازی طرح‌ها و خدمات منجر می‌شود. این در حالی است که اطلاع‌رسانی بدون مستند کردن طرح‌ها و خدمات، نمی‌تواند آن‌طور که باید مفید فایده باشد، مثلاً در طرح‌ها در صورت عدم وجود مستندات، معمولاً زمان‌ها و مراحل به‌صورت ایده‌آل و دستوری، بدون توجه به دنیای واقعی اطلاع‌رسانی می‌گردد، که این امر موجب عدم انطباق عملکرد با سخنان مسئولین مربوطه می‌گردد. لذا اشکالاتی که در شکل شماره (۱) مطرح شد کماکان به قوت خود باقی می‌ماند که در نهایت به مقطعی شدن طرح‌ها می‌انجامد.

برای نمونه در تحقیقی که در بررسی طرح برخورد با موتورسواران متخلف انجام شده است، نشان می‌دهد شهروندان تنها ۱۶/۱ درصد زیاد و خیلی زیاد از طرح اطلاع‌داشتند و این میزان برای پشتوانه طرح قابل قبول نیست. به همین دلیل هنگام مواجهه ماموران با موتورسواران متخلف، نوع نگرش و نگاه جامعه را تحت تاثیر قرار می‌دهد. میزان آگاهی موتورسواران در این طرح به‌عنوان مخاطبان اصلی نیز در موارد زیاد و خیلی زیاد در موتورسواران متخلف ۵۴/۴ درصد و در موتورسواران قانونمند ۴۴/۸ درصد می‌باشد که این میزان به هیچ وجه قابل قبول نیست؛ برای این طیف از جامعه بایستی تقریباً به آگاهی کامل برسد. (بیات و ملتفت، ۱۳۸۴، ص ۲۷۸). لذا صرف اطلاع‌رسانی طرح‌ها و خدمات بدون توجه به جایگاه اطلاع‌رسانی در فرایند شفاف‌سازی، مفید فایده نمی‌باشد.

دیگر این که در نظام جامع اطلاع‌رسانی، از کلیه رسانه‌ها با اشکال متفاوت دیداری، شنیداری، گفتاری و نوشتاری استفاده می‌شود به‌طوری‌که امکان دسترسی همه طبقات اجتماعی به اطلاعات، به‌طور مستمر امکان‌پذیر گردد. این نظام شامل هر گونه رسانه‌ای که بتواند به اهداف کمک نماید، می‌شود. در نظام جامع اطلاع‌رسانی سعی می‌شود شیوه‌های متفاوت اطلاع‌رسانی در یک روند خاص به‌طور نظام‌مند به کار گرفته شود. مشکل اساسی در راه‌اندازی این گونه شیوه‌های چند رسانه‌ای برای نظام جامع اطلاع‌رسانی نحوه ارائه

خدمات، پیدا کردن راه‌های هماهنگی و همکاری آن‌ها با یکدیگر است. (سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، ۱۳۸۳، صص ۷۳-۶۰).

در نظام جامع اطلاع‌رسانی با توجه به سطح بندی مخاطبین و شهروندان، با نگاه به شیوه و الگوهای متفاوت اطلاع‌رسانی متناسب با هر قشر، اقدامات لازم صورت می‌گیرد. دیگر این‌که اطلاع‌رسانی طرح‌ها و خدمات انتظامی را با توجه به زمان و مکان متفاوت که شیوه و الگوی متفاوتی را ایجاد می‌کند، می‌توان به دو دسته تقسیم نمود:

۱- قبل از مراجعه گیرنده خدمت و یا قبل از اجرای طرح انتظامی

۲- در زمان مراجعه خدمت گیرنده یا در زمان اجرای طرح

در پایان اقدامات، لازم است ارزیابی نسبت به عملکرد واحد اطلاع‌رسانی انجام پذیرد تا در صورت لزوم در خصوص شیوه‌ها و الگوهای اطلاع‌رسانی بازنگری‌ها صورت گیرد. ارزیابی این عملکرد را می‌توان بر اساس شاخص‌های متعددی اندازه‌گیری نمود (از جمله رضایت ارباب رجوع، میزان ترس، مشکل گشایی و...)، لذا شاخص‌های محدود سنتی که میزان تلاش را بر اساس خروجی و کمیّت اقدامات، ارزیابی می‌کند (ترویج و باکوروکس، ترجمه دفتر تحقیقات کاربردی طرح و برنامه و بودجه ناجا، ۱۳۸۳، ص ۶۱) نمی‌تواند در این‌جا کاربرد و اثربخشی لازم را داشته باشد.

نتیجه‌گیری:

این‌که پلیس چگونه می‌تواند کمک و حمایت مردم را در اجرای نظم و امنیت کسب نماید و تعامل خود را با جامعه افزایش دهد، نظریات مختلفی در این خصوص طرح می‌گردد. یکی از آن‌ها، شفاف‌سازی طرح‌ها و خدمات پلیس می‌باشد. در شفاف‌سازی دو گام کلیدی و در عین حال همبسته باید صورت گیرد و انجام یکی بدون دیگری، به شفافیت طرح‌ها و خدمات انتظامی ختم نمی‌شود. این دو گام عبارتند از مستندسازی طرح‌ها و خدمات انتظامی و دیگری تدوین نظام جامع اطلاع‌رسانی به منظور اطلاع‌رسانی مستندات، می‌باشد.

در پایان جهت مدیریت یکپارچه در شفاف‌سازی طرح‌ها و خدمات انتظامی پیشنهاد

می‌شود:

واحد تخصصی اطلاع‌رسانی طرح‌ها و خدمات انتظامی در سازمان نیروی انتظامی پیش‌بینی شود، وظایف این واحد می‌تواند موارد ذیل را شامل گردد:

الف) مستند کردن طرح‌ها و خدمات انتظامی کلیه رده‌های ناجا؛ در حال حاضر مدیریت این وظیفه در سطح ستاد ناجا توسط معاونت طرح و برنامه و بودجه ناجا انجام می‌شود.

ب) انتخاب الگوهای متفاوت اطلاع‌رسانی در قالب مدیریت نظام جامع اطلاع‌رسانی؛ در حال حاضر این وظیفه در مبحث اطلاع‌رسانی هشدارهای پلیسی و ارتقای فرهنگ اجتماع توسط معاونت اجتماعی ناجا و رده‌های این معاونت در پلیس‌های تخصصی و فرماندهی انتظامی استان‌ها انجام می‌شود.

ج) به روز نگه داشتن مستندات و دریافت بازخورد از جامعه جهت ارتقاء و بهبود شیوه‌های اطلاع‌رسانی.

منابع:

- بیات، بهرام و ملتفت، حسین (۱۳۸۴)، "بررسی میزان رضایت‌مندی شهروندان تهرانی در اجرای قانون تشدید مجازات موتور سیکلت سواران متخلف"، فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی، شماره ۳ و ۲، ۲۸۶-۲۶۹.
- ترویانوویچ، رابرت و باکوروکس، بانی (۱۳۸۳)، "پلیس جامعه محور"، ترجمه مرکز مطالعات و تحقیقات کاربردی طرح و برنامه ناجا، تهران، فرات.
- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور (۱۳۸۴)، "مصوبات برنامه اصلاح فرایندها و روش‌های انجام کار از هفت برنامه تحول در نظام اداری (جلد ۲-۶)"، تهران، معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور.
- سلیمانپور، محمد جواد (۱۳۸۴)، "رابطه امنیت اجتماعی با ناامن سازی محیط جرم برای پیشگیری از جرائم"، فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی، شماره ۳ و ۲، ۱۴۰-۱۲۳.
- شاکری، رضا (۱۳۸۱)، "پلیس-مردم و امنیت عمومی"، تهران، معاونت سیاسی سازمان عقیدتی سیاسی ناجا.
- عالم تبریز، اکبر و فرشباف ماهریان، جواد و عزیزی، بهروز (۱۳۸۴)، "ارتقاء و حفظ کرامت مردم در نظام اداری"، تهران، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان تهران.
- معاونت اجتماعی ناجا (۱۳۸۳)، "سیمای تحولی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران گام‌های در تحقق امنیت پایدار"، تهران، معاونت اجتماعی ناجا.
- میرشفیعیان، مهدی (۱۳۵۹)، "پلیس و اجتماع"، تهران، بی نا.
- کریمی خوزانی، علی و گودرزی، داود (۱۳۸۷)، "کارگاه مستندسازی روش‌های انجام کار"، تهران، اداره کل سیستم، بهبود روش‌ها و مدیریت-معاونت طرح و برنامه و بودجه ناجا. (جزوه الکترونیکی)
- وروائی، اکبر (۱۳۸۴)، "پلیس جامعه محور مطالعه تطبیقی شیوه‌های جلب مشارکت مردمی در تامین نظم عمومی و امنیت اجتماعی"، تهران، معاونت سیاسی عقیدتی سیاسی ناجا.